

**HUBUNGAN CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN LAYANAN KESEHATAN: KAJIAN LITERATUR**



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Meyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan

Disusun Oleh:

**FANHY AWALILLAH ROHMATI**

**J410160130**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN LAYANAN KESEHATAN: KAJIAN LITERATUR**

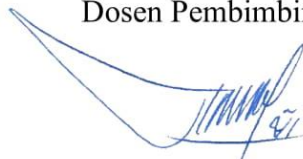
**Oleh:**

**FANHY AWALILLAH ROHMATI**

**J410160130**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Noor Alis Setyadi, SKM, MKM, Dr.Ph**

**NIK. 1043**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Berjudul:**

**HUBUNGAN CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN LAYANAN KESEHATAN: KAJIAN LITERATUR**

**Oleh:**

**FANHY AWALILLAH ROHMATI**

**J410160130**

**Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Pada hari Sabtu, 15 Agustus 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

1. Noor Alis Setyadi, SKM, M.KM, Dr.Ph (.....) (Ketua Dewan Penguji)
2. Dwi Linna Suswardany, SKM, M.PH (.....) (Anggota I Dewan Penguji)
3. Kusuma Estu Werdani, SKM, M.Kes (.....) (Anggota II Dewan Penguji)

**Menyetujui,  
Kaprodik Kesehatan Masyarakat**

**Sri Darnoto, SKM, M.PH**

**NIK. 1015**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**Dr. Mutallazimah, SKM**

**NIK. 786**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 15 Agustus 2020

Penulis



**Fanhy Awalillah Rohmati**  
**J410160130**

# HUBUNGAN CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN LAYANAN KESEHATAN: KAJIAN LITERATUR

## Abstrak

Loyalitas pelanggan merupakan suatu bentuk kesetiaan seorang pelanggan dalam menggunakan atau memanfaatkan suatu produk barang atau jasa secara terus menerus. Kajian pustaka ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji loyalitas pasien yang ditinjau dari faktor citra dan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah dengan mencari jurnal melalui google scholar dengan kata kunci penelitian loyalitas, citra dan kualitas pelayanan. Kemudian jurnal diseleksi dengan menggunakan kriteria eksklusi dan inklusi sehingga terpilih 6 jurnal yang digunakan. Hasil menunjukkan sebanyak lima jurnal menyatakan bahwa variabel citra memiliki dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan enam jurnal menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pasien dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra dan kualitas pelayanan berhubungan terhadap loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Citra, Kualitas, Loyalitas, Pasien, Rumah Sakit, Pelayanan

## Abstract

*Customer loyalty is a form of loyalty from a customer in using or utilizing a product or service continuously. This literature review was conducted with the aim of assessing patient loyalty in terms of image factors dan service quality. The method used is to search for journals through google scholar with the research keywords loyalty, image dan service quality. Then the journals were selected using exclusion dan inclusion criteria so that 9 journals were selected. The results show that five journals state that the image variable has can affect patient loyalty dan six journals stated that the variable quality of service can affect patient loyalty in utilizing a health service. So it can be concluded that image dan service quality are related to patient loyalty.*

**Keywords:** Image, Quality, Loyalty, Patient, Hospital, Service

## 1. PENDAHULUAN

Loyalitas adalah sebuah perilaku yang menunjukkan kepatuhan seseorang terhadap suatu barang maupun jasa. Seseorang yang melakukan pembelian terhadap barang atau jasa sehingga terjadi suatu interaksi yang sering selama periode waktu tertentu disebut sebagai pelanggan (Griffin, 2005). Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa loyalitas pasien merupakan suatu bentuk perilaku kepatuhan atau kesetiaan seorang pasien dalam memilih dan menggunakan suatu

pelayanan kesehatan yang sama secara berulang dalam periode waktu tertentu.

Loyalitas pasien tentunya memiliki peran yang sangat penting bagi penyedia jasa seperti pelayanan kesehatan. Banyaknya industri pelayanan kesehatan seperti rumah sakit baik oleh pemerintah maupun swasta, secara langsung menimbulkan tingginya persaingan bisnis antar penyedia layanan kesehatan sehingga pengelola layanan kesehatan dituntut untuk membuat strategi guna memenangkan persaingan tersebut (Rejeki, 2015). Faktor kunci dalam memenangkan persaingan tersebut yakni ditentukan oleh loyalitas pasien (Alma, 2006). Menurut Hurriyati (2015), dengan mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap barang atau jasa dapat meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan ataupun penyedia layanan, sehingga penting bagi sebuah penyedia layanan untuk dapat menarik dan mempertahankan pelanggannya.

Loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dapat terjadi karena berbagai faktor. Radfan, dkk (2015) menyatakan bahwa dimensi bauran pemasaran yakni harga, promosi, petugas, proses, serta bukti fisik memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien, namun pada dimensi lain yakni produk dan tempat tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, sedangkan Fahmi (2012) menyatakan bahwa jarak tempat tinggal, dimensi bukti fisik pada kinerja pelayanan dan hambatan pindah memiliki hubungan positif dengan loyalitas pasien. Penelitian lain juga menyebutkan reputasi dan kepercayaan (Wiliana dkk, 2019), kepuasan pengguna (Hidayat, 2019), kualitas pelayanan (Adil dkk, 2016), *perceived value* (Rahardianty dkk, 2019), *consumer education* (Lubis, 2009), serta citra (Agung dan Aris, 2019) berhubungan dengan loyalitas pasien. Namun pada penelitian ditemukan bahwa variabel citra (Rif'adarajad dkk, 2016), kualitas pelayanan dan kepuasan (Sektianingsih dkk, 2019) tidak berhubungan dengan loyalitas pasien.

Citra adalah suatu bentuk ide, keyakinan dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek, yang tidak bisa digambarkan secara fisik namun terdapat dalam sebuah pemikiran (Sutisna, 2001). Citra merupakan suatu hal yang penting bagi suatu perusahaan produk atau penyedia jasa. Hal ini dikarenakan citra perusahaan dapat berdampak pada persepsi pelanggan terhadap suatu produk atau

jasa (Gronroos dalam Sutisna 2001). Pratiwi (2019) berasumsi bahwa citra merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dimana citra rumah sakit dapat memberikan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif sehingga mampu meningkatkan kesuksesan dari rumah sakit tersebut.

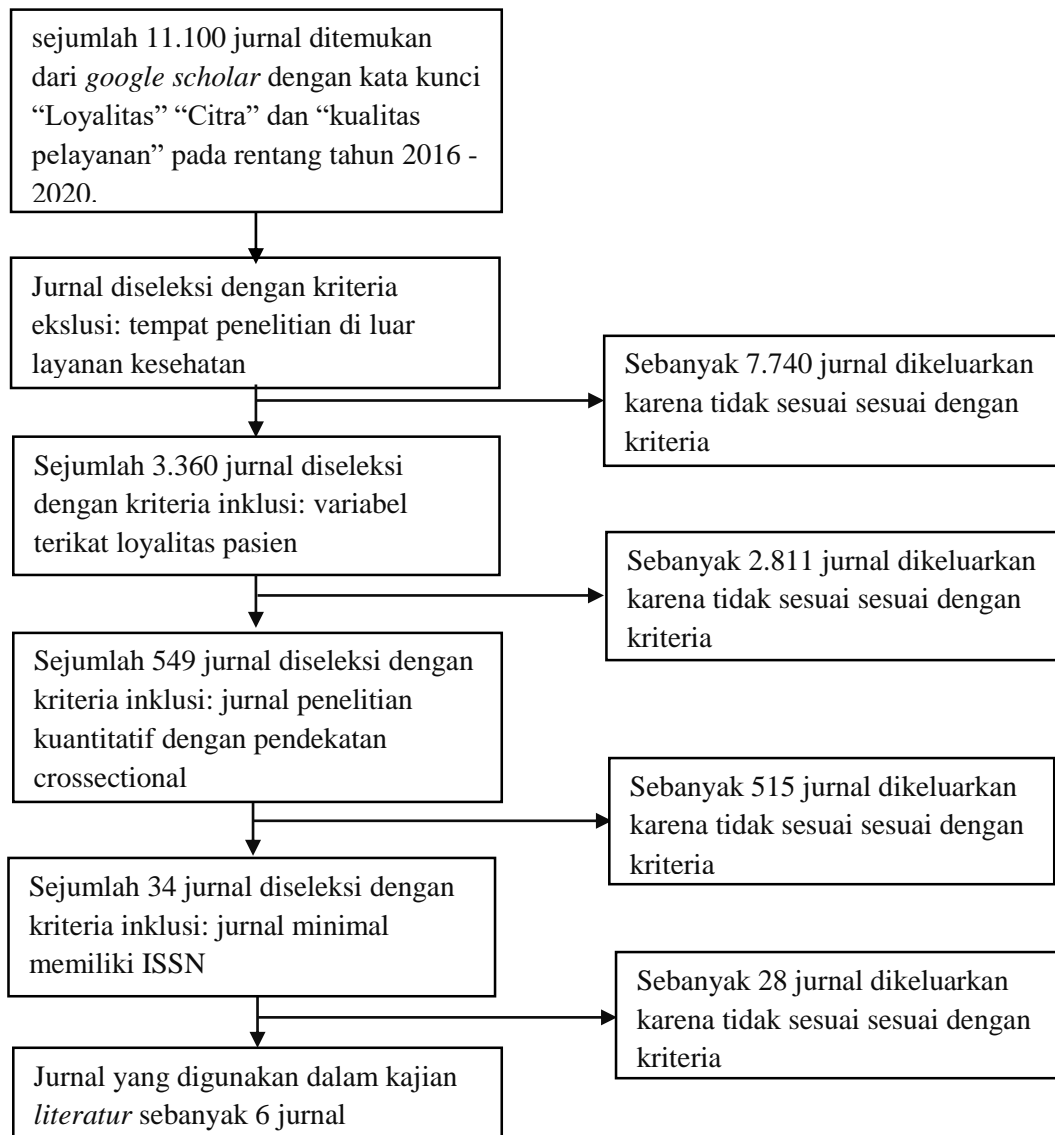
Azrul Aswar dalam Satrianegara (2014) menyatakan, kualitas pelayan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan pengguna jasa pelayanan kesehatan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyedia layanan sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Penyedia jasa yang selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dan sadar dengan kemauan serta kebutuhan pelanggan akan mendorong pelanggan untuk membangun hubungan dengan penyedia layanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Kotler, 2005). Hal ini lah yang menyebabkan variabel kualitas pelayanan dikatakan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kajian pustaka ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji loyalitas pasien yang ditinjau dari faktor citra dan kualitas pelayanan.

## **2. METODE**

Kajian *literature* dilakukan dengan cara mengekstraksi dan menganalisis suatu teks, jurnal atau sejenisnya. Sumber data jurnal yang digunakan dalam telaah kritis ini adalah *google scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam mencari jurnal untuk laporan ini adalah “Loyalitas”, “Citra” dan “Kualitas Pelayanan”. Kriteria inklusi dalam kajian *literature* ini yaitu: 1) Jurnal minimal 5 tahun terakhir; 2) Variabel terikat loyalitas pasien; 3) Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crossectional*; 4) Jurnal minimal memiliki ISSN. Sedangkan kriteria eksklusinya yakni tempat penelitian di luar pelayanan kesehatan.

Berikut merupakan diagram alur seleksi artikel atau jurnal yang digunakan dalam kajian *literature*.



**Gambar 1. Diagram Alur Seleksi Jurnal**



### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan 6 Jurnal Terpilih.**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Penulis (Tahun)</b>					
	Hasan dan Putra (2018)	Sharon dan Santoso (2017)	Bukhari, dkk (2018)	Nafisa dan Sukresna (2018)	Aminah, S dkk (2017)	Ervina, M dkk (2019)
<b>Jenis Kelamin</b>						
Laki-laki	147 (49,66%)	-	53 (42,4 %)	-	37 (33,6 %)	135 (36,45)
Perempuan	149 (50,34%)	-	72 (57,6%)	-	73 (66,4%)	236 (63,6%)
Jumlah sampel	296	182	125	155	110	371
<b>Usia</b>						
> 20 tahun	20 (6,67%)	Tidak ada informasi	25 (20%)	Tidak ada informasi	-	30 (8,1%)
21 - 30 tahun	59 (19,93%)		26 (20,6%)		38 (34,5%)	305 (82,2%)
31 - 40 tahun	62 (20,95%)		25 (20%)		44 (40%)	25 (6,7%)
41 - 50 tahun	65 (23,99%)		27 (21,6%)		27 (27,5%)	11 (3%)
51 - 60 tahun	45 (15,20%)				11 (11%)	-
> 60 tahun	-		22 (17,6%)		-	-
<b>Tingkat Pendidikan</b>						
SD	39 (13,2%)	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	11 (10%)	13 (3,5%)
SMP	30 (10,1%)				23 (20,95)	94 (25,3%)
SMA	136 (45,95)				35 (31,8%)	154 (41,5%)
Akademi/ Diploma	24 (8,1%)				41 (37,3%)	
Sarjana	67 (22,65%)					110 (29,6%)

<b>Pekerjaan</b>						
Pelajar	-	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	36 (9,7%)
Mahasiswa	-	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	32 (8,6%)
Wiraswasta	-					175 (47,25%)
Pegawai swasta	64 (21,6%)					-
Pegawai negeri	61 (20,6%)					-
Pekerja BUMN	49 (16,6%)					-
TN/Polri	52 (17,57%)					-
Lain-lain	70 (27,65%)					26 (8,6%)
<b>Lama inap</b>						
< 3 hari	Tidak ada informasi	Tidak ada informasi	30 (24%)	Tidak ada informasi	41 (37,3%)	Tidak ada informasi
3 - 6 hari			37 (29,6%)		32 (29,1%)	
7 - 15 hari			30 (24%)		37 (33,6%)	
> 15 hari			18 (14,4%)			

Tabel diatas menggambarkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan yakni pada jurnal oleh Hasan dan Putra (2018), Bukhari dkk (2017), Aminah dkk (2017), dan Ervina dkk (2019). Pasien rawat jalan yang menjadi responden dari menunjukkan penggunaan pelayanan kesehatan oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih tinggi dari pada pasien laki-laki. Hal ini dapat terjadi karena perempuan memiliki resiko terkena penyakit lebih tinggi dan cenderung ingin segera mendapatkan pertolongan saat merasakan masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Rahmayanti dan Ariguntar, 2017). Selain itu, rendahnya angkatan kerja pada perempuan menyebabkan adanya ketersediaan waktu sehingga menjadi salah satu faktor mengapa perempuan lebih sering mengunjungi pelayanan kesehatan (Trisnantoro dalam Mulyani, 2014).

Menurut Notoatmodjo (2010), adanya faktor usia, jenis kelamin, dan kualitas hidup seseorang dapat mempengaruhi perbedaan derajat kesakitan dan tingkat penggunaan pelayanan kesehatan. Hasil kajian literature menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 21-30 tahun (Ervina dkk, 2019) dan 31-40 tahun (Aminah dkk, 017). Hal ini berbeda dengan jurnal Hasan dan Putra (2018), yang menunjukkan mayoritas responden berusia 41-50 tahun, serta mayoritas responden berusia 50-64 tahun Bukhari dkk (2018). Dapat dikatakan mayoritas pasien berada pada rentang usia 21-64 tahun yang mana masih tergolong dalam usia produktif. Pasien dalam kelompok usia produktif lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dikarenakan berkurangnya daya tahan tubuh seiring berjalannya usia serta timbulnya penyakit pada kelompok orang dengan aktifitas yang cukup tinggi serta perubahan pola hidup (Mulyani, 2014).

Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan pelayanan kesehatan yang digunakan. Tingginya tingkat pendidikan seseorang akan cenderung memiliki perilaku hidup yang sehat dibandingkan dengan orang yang yang tidak mengenyam pendidikan yang tinggi (Ruditya dan Djazuly, 2015). Pendidikan mayoritas responden adalah Sekolah Menengah Atas (SMA). Dalam kategori pendidikan responden terdapat sedikit perbedaan pada jenis pendidikan setelah SMA, dimana Hasan dan Putra (2018) menuliskan pendidikan jejnjang Diploma/Akademik dan Sarjana. Sedangkan Aminah dkk (2017) menuliskan pendidikan di universitas dan Ervina dkk (2019) menuliskan pendidikan S1. Dan jurnal lain tidak menyampaikan informasi tentang pendidikan responden (Sharon dan Santoso, 2017; Nafisa dan Sukresna, 2018; dan Bukhari dkk, 2018). Notoatmodjo (2003) menyatakan bahwa pengetahuan menjadi stimulus bagi perilaku seseorang dalam mencari pengobatan untuk menyelesaikan masalah kesehatannya. Orang dengan pendidikan kurang cenderung lebih memilih untuk tidak mendatangi pelayanan kesehatan selama masih dapat menahan rasa sakit, hal ini disebabkan kurangnya ketidaktahuan akan kesehatan (Rahmayanti dan Ariguntar, 2017).

Pada kategori pekerjaan dalam jurnal Hasan dan Putra (2018), mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta, dan pada jurnal Ervina dkk (2019)

mayoritas pekerjaan yang dimiliki responden yakni wiraswasa. Sharon dan Santoso, (201), Bukhari dkk (2018), Nafisa dan Sukresna (2018), serta Aminah dkk (2017) tidak menyantumkan jenis pekerjaan responden mereka.

Lama rawat inap merupakan sebuah istilah untuk mengukur durasi tinggal pasien di rumah sakit yang diukur dalam jam atau hari (Rotter dalam Nopianto, 2012). Bukhari dkk (2018) mengatakan bahwa mayoritas responden atau pasien menginap di rumah sakit selama 3-6 hari. Sedangkan Aminah dkk (2017) menuliskan mayoritas pasien menginap selama kurang dari 3 hari. Jurnal lain tidak menyantumkan informasi lama inap pasien di masing-masing rumah sakit (Hasan dan Putra, 2018; Sharon dan Santoso, 2017; Nafisa dan Sukresna, 2018; dan Ervina dkk, 2019). Lama inap masing-masing pasien tentunya memiliki perbedaan tergantung jenis dan keparahan suatu penyakit yang diderita oleh pasien serta perawatan yang diterima pasien.

**Tabel 2. Hasil Analisis Metode Penelitian**

Kualitas Jurnal	Penulis pertama, tahun	Teknik sampling	Populasi	Sampel	Variabel	Uji statistik
e-ISSN: 2502-3713	Hasan (2018)	<i>Accidental Rdanom Sampling</i>	pasien yang dirawat inap pada Rumah Sakit Umum milik pemprov Sulawesi Selatan	296	Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan	<i>Structural Equation Method</i> (SEM)
e-ISSN: 2337-3792	Sharon dan Santoso (2017)	<i>purposive sampling</i>	pasien rawat inap RSUD Tugurejo	182	Fasilitas, kualitas layanan citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien	<i>Structural Equation Method</i> (SEM)
e-ISSN: 2549-5046	Bukhari, dkk (2018)	-	pasien rawat inap pada RS Mitra	125	kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan	regresi linier bergdana

Keluarga Tegal						
ISSN: 2337-3806	Nafisa dan Sukresna (2018)	<i>insidental sampling</i> dan <i>purposive sampling</i>	pasien dan keluarga pasien dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	120	Kualitas Layanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan	regresi bergdana
e-ISSN: 2541-2566	Aminah, S dkk (2017)	-	pasien rawat inap peristi RSD dr. Soebdani Jember sebanyak 258 pasien	110	kualitas pelayanan dan Citra Rumah Sakit	<i>path analysis</i>
e-ISSN: 2654-9921	Ervina, M dkk (2019)	<i>Purposive Sampling</i>	pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar sebanyak 5.120 pasien	371	kenyamanan, kemudahan, kualitas pelayanan, garansi dan jaminan, serta harga dan biaya	uji <i>chi square</i>

Seluruh jurnal yang digunakan dalam kajian *literature* ini merupakan jurnal penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel dependent loyalitas pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *purposive sampling* (Sharon, 2017 dan Ervina dkk, 2019), *acidental sampling* (Hasan 2018) dan gabungan dari kedua teknik sampling tersebut (Nafisa dan Sukresna, 2018). Sedangkan pada jurnal Bukhari dkk (2018) dan Aminah dkk (2017) tidak memberi informasi jenis teknik sampling yang digunakan. Populasi dalam jurnal-jurnal tersebut merupakan pasien rawat inap di rumah sakit. Jumlah populasi yakni 258 pasien (Aminah dkk, 2017) dan 5.120 pasien (Ervina dkk 2019). Terdapat dua jurnal yang memberikan keterangan jumlah populasi yakni jurnal oleh Aminah dkk (2017) dan Ervina dkk (2019). Sedangkan jurnal lain tidak menuliskan. Uji analisis yang digunakan adalah uji regresi bergdana (Nafisa dan Sukresna, 2018), regresi linier bergdana (Bukhari dkk, 2018), *chi-square* (Ervina, 2019), metode *Structural Equation Method* (Hasan, 2018 dan Sharon 2017) dan

*path analysis* (Aminah dkk, 2017).

**Tabel 3. Analisis Hubungan Citra dengan Loyalitas Pasien Layanan**

**Kesehatan**

Penulis Pertama, Tahun	Citra	
	Definis Operasional Variabel	<i>p-value</i>
Hasan (2019)	Dimensi: 1) Terpercaya; 2) Layanan dan Fasilitas; 3) Sukses; 4) Keunggulan; 5) Nama Baik; 6) Keramahan; 7) Sarana dan prasarana.	0,135
Sharon (2017)	Citra rumah sakit yaitu nama rumah sakit familiar, reputasi rumah sakit baik, kepercayaan untuk menggunakan layanan kesehatan, serta kesan yang baik dari karyawan rumah sakit.	< 0,001
Bukhari (2018)	Indikator: 1) Motto RSMK; 2) Daya tarik pesan spdanuk; 3) Sosialisasi masyarakat; 4) Informasi melalui media sosial; 5) partisipasi RSMK pada masyarakat; 6) hubungan RSK dengan pasien.	< 0,001
Nafisa (2018)	Citra merek adalah kesan pelanggan tentang suatu layanan kesehatan	0,014
Aminah (2017)	citra rumah sakit tersebut diantaranya adalah: pelayanan yang disediakan, kebijakan perusahaan dan reputasi perusahaan	< 0,001

Jurnal yang digunakan dalam kajian literature ini menggunakan nilai signifikansi sebesar 95% (0,050). Berdasarkan tabel di atas sebanyak lima jurnal menyatakan bahwa variabel citra memiliki dapat mempengaruhi loyalitas pasien yakni jurnal oleh, Sharon dan Santoso (2017), Bukhari dkk (2017), Nafisa dan Sukresna (2018), dan Aminah dkk (2017). Sedangkan satu jurnal menyatakan variabel citra tidak mempengaruhi loyalitas pasien dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan Hasan dan Putra (2018). Tidak adanya hubungan citra dengan loyalitas pasien pada penelitian tersebut dapat terjadi karena adanya faktor lain yang diteliti dalam penelitian tersebut seperti faktor nilai dan kepuasan pasien (Hasan dan Putra, 2018). Definisi operasional variabel dalam jurnal diatas juga memiliki perbedaan dimana Hasan dan Putra (2018) mendefinisikan variabel citra kedalam tujuh dimensi yakni terpercaya, layanan dan fasilitas, sukses keunggulan, nama baik keramahan, sarana dan prasarana, Nafisa dan Sukresna (2018) mendefinisikan citra sebagai suatu kesan yang timbul tentang suatu layanan kesehatan. Namun secara garis besar define operasional variabel dari citra lebih mengarah kepada bagaimana reputasi dari rumah sakit dimata para pengguna pelayanan.

Citra atau *image* merupakan suatu kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang terdapat pada masyarakat atau pelanggan mengenai bagaimana suatu produk barang atau jasa (Ristrini, 2009). Citra tidak dapat diciptakan karena citra merupakan kesan yang didapatkan pelanggan berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya dalam menggunakan suatu barang atau jasa. Dari pengetahuan dan pengalaman inilah yang nantinya akan dijadikan pelanggan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan pelayanan kesehatan mana yang akan dipilih (Ristrini, 2009).

Citra merupakan suatu hal yang penting bagi suatu pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan citra pelayanan kesehatan dapat berdampak pada persepsi pengguna dalam menentukan fasilitas kesehatan mana yang akan digunakan. Citra menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tumbuhnya loyalitas pada pengguna layanan kesehatan. Seperti pada penelitian yang dilakukan Bukhari dkk (2018) menunjukkan bahwa citra suatu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi loyalitas pasien ( $P = < 0,001$ ) yang berarti dengan peningkatan citra rumah sakit dapat pula meningkatkan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sharon dan Santoso (2017); Nafisa dan Sukresna (2018) yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pasien pada layanan kesehatan.

Sejalan sebagaimana pentingnya citra suatu pelayanan kesehatan, Ristrini (2009) menjelaskan beberapa hal yang menyebabkan terbentuknya citra suatu pelayanan kesehatan sebagai berikut: 1) Tenaga kesehatan, layanan yang dihasilkan sebuah pelayanan kesehatan akan sangat terpengaruh oleh kompetensi dan profesionalisme yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 2) Gedung dan Ruangan, gedung dan komposisi ruangan juga menjadi faktor kunci dalam pemasaran puskesmas serta adanya gedung dan komposisi ruangan yang baik akan menciptakan rasa nyaman yang dirasakan pasien ketika melakukan kunjungan di puskesmas; 3) Fasilitas, fasilitas medis dan non medis yang baik dan memadai akan membantu meningkatkan citra suatu pelayanan kesehatan; 4) Peralatan dan Obat-obatan. Pemenuhan kebutuhan pasien merupakan hal yang paling utama dalam konsep pelayanan yang prima. Dengan peralatan dan

obat-obatan yang lengkap akan menjadikan pelayanan kesehatan menjadi lebih unggul dari para pesaing; 5) Hasil kegiatan. Dalam konsep bauran pemasaran pada produk jasa terdapat dimensi *product* berupa kegiatan dan hasil layanan. *Product* merupakan hal paling mendasar yang akan menjadi pertimbangan preferensi pilihan bagi pasien; 6) Proses layanan. Dengan terdapat suatu pelayanan yang cepat, prosedur mudah, waktu tunggu singkat yang diikuti dengan tanggung jawab tinggi akan menjadi sebuah daya tarik bagi pasien untuk mengunjungi pelayanan kesehatan.

Hasil kajian literatur menunjukkan terdapat perbedaan dengan teori yang disampaikan oleh Ristrini. Hasan dan Putra (2018) menuliskan unsur-unsur yang dapat membentuk citra kedalam tujuh dimensi yakni: 1) Terpercaya, persepsi baik masyarakat terhadap rumah sakit Pemerintah; 2) Layanan dan Fasilitas, terdapat layanan serta fasilitas fisik yang memadai, sehingga masyarakat percaya terhadap rumah sakit; 3) Sukses, menganggap rumah sakit pemerintah juga sukses dalam pelayanan); 4) Keunggulan, masyarakat percaya bahwa rumah sakit pemerintah memiliki keunggulan layanan yang tidak dimiliki oleh rumah sakit swasta; 5) Nama Baik, memiliki nama baik yang terjaga dimata publik; 6) Keramahan, rumah sakit pemerintah dianggap juga ramah terhadap pasien dan keluarga pasien; 7) Sarana dan prasarana, rumah sakit umum pemerintah juga memiliki sarana dan prasana yang lengkap seperti rumah sakit swasta. Sedangkan jurnal yang lain tidak menuliskan faktor-faktor yang dapat menimbulkan citra rumah sakit.

**Tabel 4. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Layanan Kesehatan**

Penulis Pertama, Tahun	Kualitas Pelayanan	
	Definis Operasional Variabel	<i>p-value</i>
Hasan (2019)	Dimensi: 1) Menu; 2) Lingkungan rumah sakit; 3) Teknis dan profesional; 4) Keramahan; 5) Personalisasi jasa; 6) Aksesibilitas.	0,025
Sharon (2017)	Kualitas layanan yaitu gedung bersih sehingga tercipta kenyamanan, <i>health provider</i> memberikan saran kesehatan dengan jelas, petugas melayani dengan tanggap, <i>health provider</i> meyakinkan, dan karyawan yang dengan sungguh memberikan perhatian.	0,010



Bukhari (2018)	Indikator: 1) Tindakan dokter; 2) Tindakan perawat; 3) tindakan petugas non-medis; 4) layanan pendaftaran; 5) layanan pembayaran; 6) ruangan dan peralatan medis.	< 0,001
Nafisa (2018)	Kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tempat atau lokasi, orang, peralatan, alat komunikasi dan harga.	< 0,001
Aminah (2014)	Dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehdanalan.	0,003
Ervina (2019)	Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas di RSUD Labuang Baji Makassar.	0,025

Tabel diatas menunjukkan bahwa didapatkan hasil sebanyak enam jurnal menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pasien dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. nilai signifikansi yang digunakan dalam jurnal di atas adalah 95% (0,050). Terdapat persamaan dalam penulisan definisi operasional variabel pada jurnal Hasan dan Putra (2019), Sharon dan Santoso (2017), Aminah dkk (2014) yakni dengan menuliskan lima dimensi seperti *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), namun dengan gaya penulisan atau istilah yang sedikit berbeda. Sedangkan jurnal lain memiliki definisi operasional yang berbeda dengan tiga jurnal tersebut. Contohnya pada jurnal Bukhari dkk (2018) menuliskan kualitas pelayanan berupa indikator seperti tindakan dokter, tindakan perawat, tindakan petugas non-medis, layanan pendaftaran, layanan pembayaran, ruangan dan peralatan medis.

Kualitas merupakan merupakan segala jenis karakteristik suatu produk barang atau jasa yang meliputi, pemasaran, teknik, manufaktur, dan pemeliharaan atau biasa disebut dengan konsep *organization wide total quality control* dimana produk tersebut dalam pemanfaatannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengguna (Feigenbaum dalam Ariani, 2014). Sedangkan pelayanan adalah sebuah perilaku produsen baik barang maupun jasa, dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan tujuan terpenuhinya kepuasan pada pengguna tersebut (Mu'ah dan Masram, 2014).

Azrul Aswar dalam Satrianegara (2014) menyatakan, kualitas pelayan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan pengguna jasa pelayanan kesehatan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta

penyedia layanan yang sesuai standar dan kode etik profesi. Hal ini sejalan dengan penelitian Sriani dkk (2019) bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi positif secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien, maka akan semakin tinggi nilai kepuasan yang dirasakan oleh pasien atau pengguna layanan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dapat membawa dampak pada perilaku selanjutnya (Hasan dan Putra, 2018). Pasien yang merasa puas cenderung akan memutuskan untuk melakukan kunjungan ulang secara teratur dalam waktu yang cukup lama yang berarti telah timbul loyalitas dalam diri pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut (Aaker dalam Muah dan Masram, 2014). Hasan dan Putra (2019) menjelaskan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan *p-value* 0,025 ( $<0,05$ ) yang berarti peningkatan kualitas pelayanan akan membawa peningkatan loyalitas pada pasien layanan kesehatan. sejalan dengan penelitian tersebut, Sharon dan Santoso (2017); Yunida dan Wijaya (2016); Ervina dkk (2019); dan Aminah dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan loyalitas pasien. Hal ini dapat terjadi akibat adanya indikator-indikator lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sehingga menimbulkan loyalitas pasien yakni daya tanggap, kehandalan, daya fisik, dan jaminan (Aminah dkk, 2017).

Kualitas pelayanan sendiri dapat diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang telah dikembangkan oleh Zeitham dan Parasuraman dalam Satrianegara (2014) dimana terdapat lima dimensi didalamnya yakni: 1) *Reliability* (reliabilitas), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan; 2) *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan; 3) *Tangibles* (tampilan, merupakan wujud kenyataan fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan *front office* yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruangan pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan

penampilan; 4) *Emphaty* (empati), adalah perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan berkominakasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membaya, dan mengurus administrasi; 5) *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), merupakan respons atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

Qomariana dan Putri (2019) membuktikan bahwa variabel *tangible* ( $p\text{-value}$  0,015), *reliability* ( $P = < 0,001$ ), *assurance* ( $P = 0,001$ ), *responsiveness* ( $P = 0,026$ ), *empathy* ( $P = < 0,000$ ) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan meningkatkan kinerja pada lima dimensi tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pada diri pasien.

Berdasarkan hasil analisis jurnal dalam kajian literature ini, ditemukan persamaan dalam penggunaan dimensi pengukuran. Pada jurnal Hasan dan Putra (2019), Sharon dan Santoso (2017) dan Aminah dkk (2017) menuliskan metode SERVQUAL sebagai landasan digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di rumah sakit. Sedangkan tiga jurnal lain tidak menuliskan secara spesifik metode pengukuran apa yang dipergunakan dalam mengukur kualitas pelayanan.

Hasil kajian *literature* diatas ditemukan beberapa kekurangan dalam jurnal-jurnal tersebut yakni: 1) Terdapat peneliti yang tidak menuliskan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel; 2) Sebanyak empat jurnal tidak menuliskan jumlah populasi dalam penelitian; 3) Peneliti-peneliti tidak menuliskan kelas dari masing-masing rumah sakit yang dijadikan lokasi penelitian; 4) Adanya jurnal (Nafisa, 2018; Aminah, 2017; dan Ervina, 2019) yang tidak menuliskan definisi variabel secara spesifik sehingga sulit bagi penulis untuk menemukan dan membandingkan definisi variabel antar jurnal; 5) Terdapat jurnal yang tidak menuliskan dengan jelas alat ukur apa yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan.

#### 4. PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian *literature* diatas dapat disimpulkan bahwa citra dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien layanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan akan menciptakan citra yang baik di masyarakat, sehingga dapat mempertahankan loyalitas pasien layanan kesehatan.

Saran untuk penelitian selanjutnya yakni diharapkan peneliti menyantumkan serta menjelaskan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel, menuliskan definisi operasional variabel yang lebih spesifik agar dapat dijadikan pandangan bagi penelitian sejenis, menuliskan kelas rumah sakit untuk melihat sejauh mana kelas rumah sakit dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pasien hingga loyalitas pasien, serta menuliskan dimensi pengukuran apa yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan.

#### Daftar Pustaka

- Adil, A., Syamsun, M. Dan Najib, M. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor", *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Brawijaya University, Volume 14, No. 3, hal: 432–441.
- Agung, S. Dan Aris, G. (2019). “Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 8, No. 2, hal: 137–144.
- Aminah, S., Cahyono, D. C. Dan Herlambang, T. (2014). “Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi Rsd Dr. Soebdani Jember”, *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Volume 7, No. 2.
- Ariani, D. W. (2014) *Manajemen Kualitas*. online. <http://Repository.Ut.Ac.Id/4792/1/Ekma4265-M1.Pdf> di akses pada 21 Desember 2019.
- Bukhari, I., Kamal, B. Dan Sari, M. K. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal", *Monex: Journal Research Accounting*

*Politeknik Tegal*, Volume 7, No. 1.

Ervina, M. Dan Putra, Ryryn Suryaman Prana Samad, M. A. (2019). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019”, *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, Volume 02, No. 01, hal: 1–6.

Fahmi, A. S. (2012) "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poliklinik Eksekutif RSUD Kota Bekasi Tahun 2012". *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Gisela Sharon, L. Dan Budi Santoso, S. (2017). “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)”, *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 6, No. 3, hal: 1–12.

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Hasan, S. Dan Putra, A. H. P. K. (2019). “Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan”, *Jurnal Manajemen Indonesia*. Volume 18, No. 3, hal: 184-196.

Hidayat, H. T. (2019). “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang)”, *Jurnal Olahraga Dan Literasi Kesehatan*, Volume 1, No. 1, hal: 41–53.

Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Lubis, A. N. (2009) “Pengaruh Consumer Education Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Medan)”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 7, No. 2, hal:

355–369.

Mu'ah dan Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Mulyani, Roza. (2014). "Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit". *Jurnal Keperawatan*, Volume 10, No. 2 hal: 231-239

Nafisa, J. Dan Sukresna, I. M. (2018). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)". *Diponegoro Journal of Management*, Volume 7, No. 3, hal: 1-26.

Nasar, R., Djumahir Dan Hariyanti, T. (2015). "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Paru Rumah Sakit Paru Batu", *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, Volume 13, No. 2, hal: 220–228.

Nopianto, H. (2012). "Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Lama Rawat Inap Pada Pasien Demam Berdarah Dengue Di RSUP Dr Kariadi Semarang" *Laporan Hasil Karya Tulis Ilmiah*. Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

Qomarania, W. Z. Dan Putri, R. D. (2019). "Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT", *Indonesian Of Health Information Management Journal*, Volume 7, No. 1, hal: 38–43.

Rahardianty, M., Utari, W. Dan Hartati, C. S. (2019). "Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, Dan Perceived Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro", *Jurnal Manajerial Bisnis*, Volume 2, No. 02, hal: 155–168.

Rahmayanti, Sarah Nadia dan Ariguntar, Tri. (2017). "Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka

- Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015". *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, volume 6, Nomor 1, hal: 61-65.
- Rif'adarajad, S., Buyung, S. Dan Muhammad Yani, B. (2016). "Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton", *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, Volume 1, No. 2, hal: 56–64.
- Ristrini (2009). "Implementasi Manajemen Pemasaran Dalam Rangka Membangun Citra (Image) Masyarakat Terhadap Puskesmas", *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Volume 12, No. 4, hal: 418–423.
- Ruditya, A. N. Dan Djazuly, C. (2015). "Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan", *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, volume 3, No. 2, hal: 108–117.
- Satrianegara, M. F. (2014) *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sektiyaningsih, I. S., Hayana, A. Dan Rosalina, S. S. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra Dan Loyalitas Pasien", *Journal of Business Studies*, Volume 04, No. 1, hal: 1–13.
- Sriani, I., Tamsah, H. Dan Betan, A. (2019) "Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien JKN Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba", *Yume : Journal Of Management*, Volume 2, No. 2.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wiliana, E., Erdawati, L. Dan Meitry, Y. (2019). "Pengaruh Reputasi Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang" *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, Volume 20, No.2, hal: 96-108.